

ACCIONES DE MEJORA

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.

En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.

Aprobado por:

Nombre: Gerencia

Fecha: 20Feb/2003

Fdo:

ACCIONES DE MEJORA

COPIA NO CONTROLADA

1.- Objeto y Ámbito de aplicación

En este documento se define el seguimiento que se realiza sobre las incidencias registradas a fin de determinar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora que permitan la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la empresa.

2.- Definiciones

- ***Acción Correctora:*** Es aquella acción tomada para solucionar una no conformidad concreta ocurrida, sin tener en cuenta si puede o no volver a suceder y sin la finalidad de evitar esto último.
- ***Acción Correctiva:*** Una Acción Correctiva es el conjunto de actividades que se desarrollan para seguir la pista de una no conformidad hasta descubrir su causa; generar soluciones para evitar su repetición, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado.

Una acción correctiva no soluciona una incidencia, sino que intenta evitar que vuelva a ocurrir.

- ***Acción Preventiva:*** Acción tomada para evitar (prevenir) que una no conformidad que pudiera ocurrir (pero que nunca hasta ahora ha ocurrido) pueda suceder.
- ***Acción de Mejora:*** Cualquier acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del sistema de gestión de calidad.

3.- Modo de Actuar

La gestión de las diversas acciones que permiten la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la empresa siguen un trámite similar, distinguiéndose los siguientes pasos:

3.1.- Registro de Incidencias

Tal y como se detalla en el **MDP-Gestión de Incidencias**, éstas son registradas y archivadas para su posterior análisis.

3.2.- Análisis de las Incidencias

Trimestralmente, los responsables de Gestión de Calidad y Administración se reúnen para analizar las incidencias registradas durante los tres meses anteriores y deciden (con la colaboración de los responsables de los departamentos implicados si es necesario), las acciones apropiadas para evitar que las incidencias registradas vuelvan a ocurrir así como las acciones preventivas y de mejora que estimen convenientes.

ACCIONES DE MEJORA**COPIA NO CONTROLADA****3.3.- Propuesta y aprobación de acciones de mejora**

Los responsables de Gestión de Calidad y Administración abren una ficha de acción de mejora (ver **Anexo 2**), para cada una de las acciones determinadas, indicando en cada caso los siguientes datos:

Descripción de la acción aprobada: Las acciones determinadas durante esta reunión han de ser aprobadas por Gerencia.

En dicha descripción han de quedar reflejados los responsables de la aplicación de la acción de mejora, plazo máximo de implantación y si es el caso, el tipo de indicador que mostrará el grado de eficacia de dicha acción.

Este apartado ha de ser fechado y firmado por la persona que aprueba la acción de mejora y posteriormente por la persona encargada de implantarla. Con esta firma evidencia que conoce la acción que se le ha asignado.

En caso de ser necesario, se entrega una copia (no controlada) del formato cumplimentado al responsable de ejecutar la acción.

El responsable de Gestión de Calidad registra cada una de las acciones aprobadas en la lista de acciones de mejora (ver **Anexo 1**) para facilitar su posterior seguimiento.

3.4.- Comprobación de la eficacia de la acción de mejora

Pasado el plazo de implantación (o periódicamente si es necesario) el responsable de Gestión de Calidad verifica que la acción ha sido ejecutada y que los resultados son los deseados.

Si efectivamente esto es así, el responsable de Gestión de Calidad fecha y firma en el apartado correspondiente y pasa el formato a Gerencia para que de el visto bueno a su cierre.

En caso contrario, el responsable de Gestión de calidad se informa de los motivos que han impedido la implantación de la acción de mejora y la refleja en este apartado, pasándolo a Gerencia para que de el visto bueno a su cierre.

El cierre de una acción de mejora cuyos resultados no alcancen los objetivos determinados, no supone el abandono de dicha acción, pues en estos casos ésta puede ser estudiada de nuevo abriendo una nueva acción de mejora. Esto suele ser el caso de acciones que tras ponerse en práctica resultan imposibles o difíciles de implantar.

Se alcancen o no los objetivos de la acción de mejora, es posible que se adviertan otras acciones de mejora relacionadas, las cuales pueden reflejarse en el apartado “acciones derivadas”.

ACCIONES DE MEJORA**3.5.- Registro de acciones de mejora**

El responsable de Gestión de Calidad mantiene un archivo con los registros de las acciones de mejora cerradas, de las que informará en la revisión del sistema de gestión de calidad celebrado anualmente.

Además, dispone de la lista de acciones de mejora, que facilita el control de las acciones cerradas y pendientes.

4.- No Conformidades de este Proceso

Se consideran como No Conformidades de este proceso la pérdida de un formato cumplimentado, la falta de registro de una acción de mejora, el incumplimiento no justificado de los plazos acordados para implantar la acción, etc. Estas no conformidades se gestionan tal y como se detalla en este **MDP-Gestión de Incidencias**.

5.- Situaciones Excepcionales

Se puede dar el caso de que tras determinar una acción de mejora, ésta no pueda implantarse por falta de recursos en esos momentos, o por que Gerencia no vea conveniente aplicarla aún. En estos casos, aunque no se apruebe la acción, se debe reflejar en la ficha de la acción de mejora propuesta y no aprobada.

6.- Responsabilidades

- **Responsables de Gestión de Calidad y de Administración** Han de analizar al menos trimestralmente las incidencias registradas durante el periodo anterior, proponiendo acciones que eviten la aparición de las incidencias ocurridas o potenciales y acciones de mejora en general.
- **Todo el personal:** Cuando se les asigne la aplicación de una acción de mejora, han de ejecutarla dentro de los plazos establecidos, comunicando cualquier dificultad al responsable de su área o al responsable de gestión de calidad. Asimismo, han de participar en la detección de causas de las incidencias ocurridas, así como sugerir las acciones correctoras, correctivas, preventivas y de mejora que consideren apropiadas respecto a sus actividades.

7.- Archivos y registros generados

Archivo/Registro	Propietario	Tiempo Retención
Archivo de Acciones de Mejora	Gestión Calidad	> 3 años
Listado de Acciones de Mejora	Gestión Calidad	> 3 años
Informe Anual Acciones de M.	Gestión Calidad	> 3 años

COPIA NO CONTROLADA

ACCIONES DE MEJORA**8.- Documentos Asociados****MDP-Gestión de Incidencias****MDP- Revisión y Planificación del Sistema****9.- Anexos**

- **Anexo 1:** Formato Listado de Acciones de Mejora **FORMATO-MEJO-01**
- **Anexo 2:** Formato de Acción de Mejora **FORMATO-MEJO-02**
- **Anexo 3:** Organigrama del proceso

COPIA NO CONTROLADA

ACCIONES DE MEJORA

- **Anexo 2: Formato de Acción de Mejora** **FORMATO-MEJO-02**

MDP-ACCIONES DE MEJORA	REGISTRO-MEJO-02-	PAG.	DE
REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA			
Acción Aprobada		Fecha Aprobación	
		Por (Nombre/Firma)	
		Fecha Tope Implantación	
		Firma Resp. Implantación	
Comprobación de la eficacia de la acción		Fecha Inspección	
		Por (Nombre/Firma)	
Cierre de la Incidencia		Fecha Cierre	
		Por (Nombre/Firma)	
Acciones Derivadas:			

FORMATO-MEJO-02

COPIA NO CONTROLADA

ACCIONES DE MEJORA

• Anexo 3: Organigrama del proceso

COPIA NO CONTROLADA

